
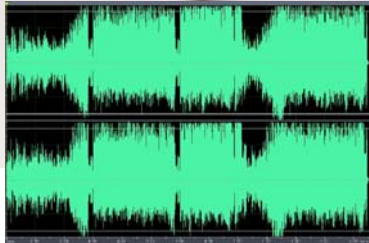


Recall Digital

Para la grabación de extensiones digitales



- Emergencias
- Avisos y Seguridad
- Servicios públicos
- Banca y Seguros
- Gestión de cobros
- Call Center y Telemarketing
- Asistencia técnica
- Formación y Supervisión
- Gestión de pedidos
- Reservas
- Calidad y control



En multitud de organizaciones es imprescindible poder grabar la interacción con el cliente, tanto para cumplir con las normas impuestas por el sector, como para optimizar la gestión de los datos de una transacción.

Una vez realizada la grabación es muy importante poder localizarla rápidamente, que sea de buena calidad, que se pueda encriptar, y que su acceso esté debidamente protegido.

RECALL DIGITAL es un potente sistema de grabación y almacenamiento de llamadas telefónicas para extensiones digitales propietarias de la centralita.

Permite grabación a la demanda, permanente, o selectiva según una serie de filtros programables, e incorpora un software de gestión basado en web para poder acceder a los ficheros de audio desde cualquier punto.

Un mecanismo de alarmas permite prevenir los problemas ocasionados por cortes de luz, averías en las líneas telefónicas, saturación del disco duro, etc.

RECALL DIGITAL proporciona al cliente una solución de grabación fiable y escalable, de altas prestaciones, y a la vez fácil de gestionar.



Criterios de grabación

- Extensión
- Fecha y hora
- Numero marcado
- Número llamante
- Entrante / saliente
- Arranque y parada mediante códigos de multifrecuencia

Criterios de grabación:

El equipo incorpora diferentes criterios para programar la grabación selectiva, y también permite la grabación controlada por multifrecuencia (tanto el arranque como la parada).

Clasificación de grabaciones:

Los ficheros de audio pueden ser clasificados según cualquier categoría previamente definida.

La categoría puede ser un nombre relacionado con el contenido (venta, queja, la campaña asociada, etc). La categoría es también una forma de filtrar las llamadas.

Criterios de búsqueda

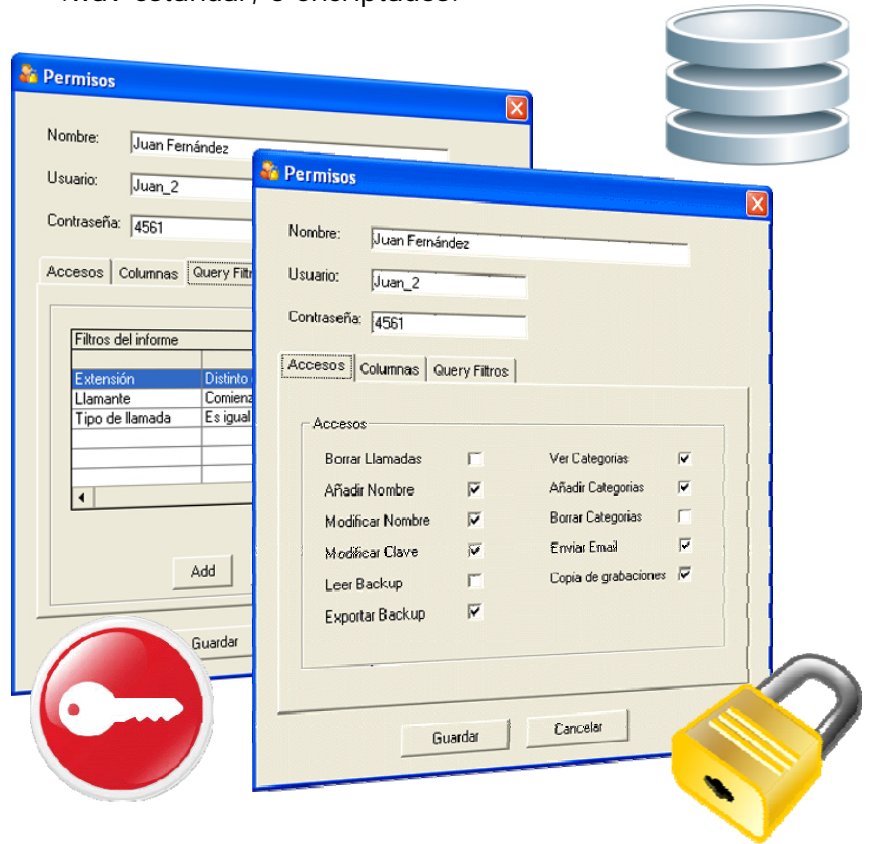
- Fecha y hora
- Grupo o campaña ACD
- Extensión de la PBX
- Origen de la llamada
- Destino de la llamada
- Tipo de llamada
- Categoría asignada
- Duración



Almacenamiento:

Los datos de la llamada son almacenados junto con la grabación en una base de datos SQL.

El audio es comprimido y almacenado en ficheros .wav estándar, o encriptados.



Niveles de Acceso y Seguridad:

Niveles de acceso basados en los diferentes criterios de búsqueda, y permisos para manipular los datos.

Encriptación de ficheros audio y facilidad para la realización y restauración de copias de seguridad.

Alarmas (notificación por e-mail / SMS):

- ⇒ Alarma por inactividad: Calendario programable por fecha, y periodo mínimo de inactividad.
- ⇒ Alarma disco duro: indica que esta casi lleno.
- ⇒ Alarma BBDD: indica que el servicio ha caído.



CARACTERISTICAS TECNICAS

Hardware	Pentium 4 o equivalente (2GHz), RAM 2Gb DDR2 Disco duro 500Gb SATA, RAID 1 Mirrored - 2 x 250Gb (opcional) Unidad DVD, DDS-X (opcional), Interfaz LAN GbE Tarjetas de captura de audio: de 8 a 144 puertos
Software	Sistema operativo Windows, Base de datos SQL - capacidad para indexar hasta 15MM de grabaciones

Creando valor añadido para centralitas